

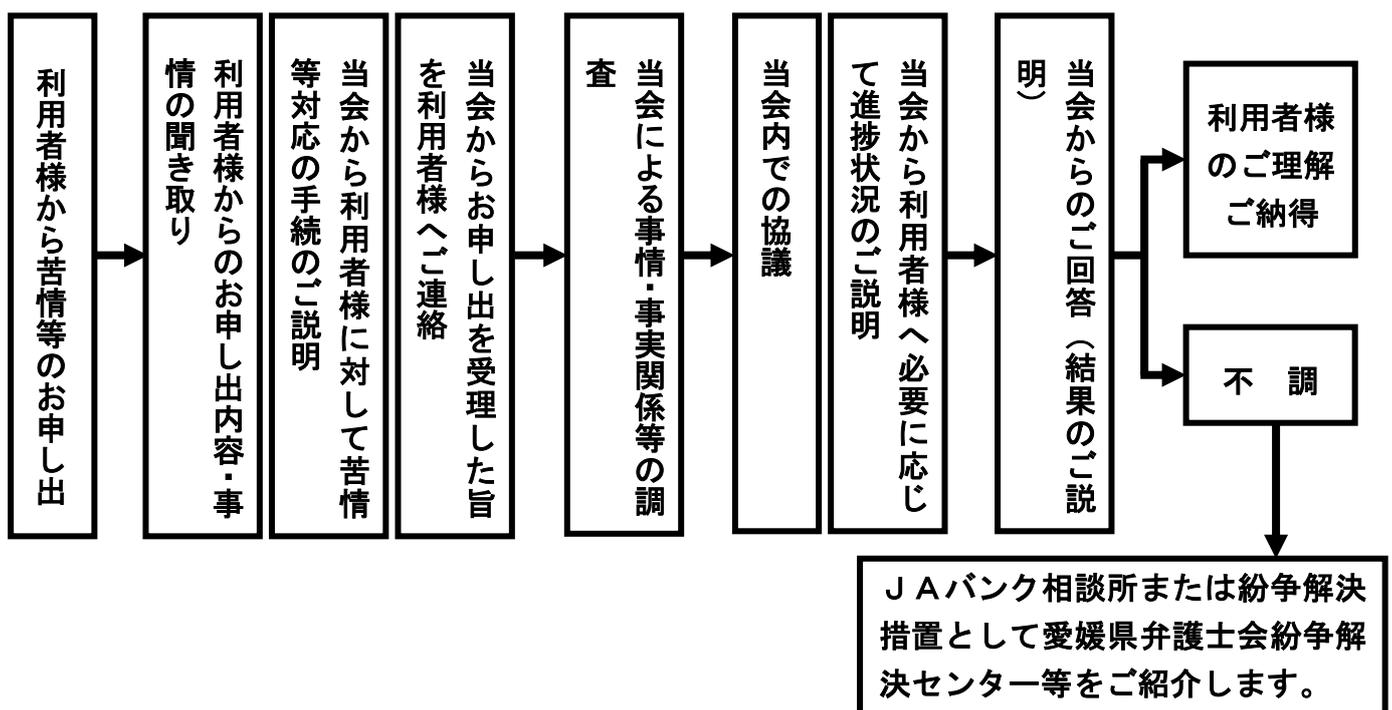
利用者の皆様からの信用事業にかかるお申し出に対する対応について

高知県信用農業協同組合連合会

[当会の内部規則（利用者サポート等対応要領）の概要]

- 1 利用者の皆様からの信用事業にかかるご相談・苦情等については、当会の本所等で受け付け、原則として当該ご相談・苦情等にかかる業務を担当する相談・苦情等対応担当者が対応します。
ただし、ご相談・苦情等の内容や状況に応じて、窓口担当者が対応することがあります。
- 2 当会は、ご相談・苦情等のお申し出があった場合、これを誠実に受け付け、当該ご相談・苦情等にかかる事情・事実関係等を調査するとともに、必要に応じて関係部署との連携を図り、ご相談・苦情等の迅速な解決に努めます。
- 3 ご相談・苦情等の受付・対応にあたっては、迅速かつ適切に対応するとともに、利用者の皆様からお申し出の内容・事情等を充分お聞きする等により、可能な限り利用者の皆様のご理解とご納得をいただいて解決することを目指します。
- 4 ご相談・苦情等の内容や利用者の皆様のご要望等に応じ、利用者の皆様に適切な外部機関（金融ADR制度において当会が紛争解決措置として利用している弁護士会紛争解決センター等を含む。）をご紹介しますとともに、その標準的な手続の概要等の情報をご提供いたします。
- 5 外部機関において苦情等対応に関する手続が係属している間であっても、必要に応じ、一般的な資料のご提供やご説明等を利用者の皆様に対して行います。

[標準的な手続の流れ]



JAバンクでは、利用者の皆様の声を受け止めるため、 **各種の相談窓口**をご用意しています。

① まずは当会の窓口、または以下の担当部署へお申し出ください

高知県信用農業協同組合連合会

本所 JAバンク統括部 事務グループ（貯金・為替） TEL 088-802-8006
融資センター 融資渉外グループ（融資） TEL 088-802-8009
馬路村代理店 TEL 0887-44-2021
JAバンク相談・苦情等受付窓口（本所 経営支援部リスク管理グループ）
TEL 088-802-8005
受付時間 9:00～17:00（金融機関休業日を除きます）

・当会では、利用者の皆様により一層ご満足いただけるサービスを提供できるよう、当会との貯金やお借入などのお取引に関するご相談および苦情等を受け付けておりますので、お気軽にお申し出ください。

② もしくは外部機関である「JAバンク相談所」にご連絡ください

JAバンク相談所

[一般社団法人 JAバンク・JF マリンバンク相談所内]

電話番号 03-6837-1359

受付時間 9:00～17:00（金融機関休業日を除きます）

※電話での問合せが難しい場合の問合せ方法は、JAバンクホームページ内の当相談所のページ（<https://www.jabank.org/support/soudan/>）をご確認ください。

- ・JAバンク相談所でも、当会が行う貯金・貸出などの信用事業等に関する苦情等をお電話にて直接お受けしております。
 - ・JAバンク相談所では、苦情についてはお申出者の了解を得たうえで当会に速やかに取り次いで解決を促すこと、相談については適切な相談先へご案内することを実施しています。
 - ・JAバンク相談所は当会とは別の独立した組織ですので、個別のお取引内容や手続、貯金・融資等の具体的な条件・商品内容・手数料等のお問合せにつきましては、JAバンク相談所ではお答えできかねるため、当会の窓口にお問合せください。
- ※ 利用者の皆様の個人情報、苦情等の解決を図るため、また利用者の皆様とのお取引を適切かつ円滑に行うために利用いたします。

③ 解決に至らない場合、弁護士会が運営する紛争解決センター等をご案内します

・なお、紛争の解決手段として、次頁に記載の弁護士会が設置・運営する紛争解決センター等へJAバンク相談所を通してお取次ぎも行っておりますので、上記①もしくは②へお申し出ください。

